



**LA DIVISIONE DI ASSOLOGISTICA  
CHE FA E CREA "CULTURA LOGISTICA"**  
con corsi, seminari, workshop e convegni

T. 02 6691567

<http://culturaeformazione.assologistica.it>

**Corso** A cura di **TACK**  
**TMI**

## **ORIENTAMENTO AL CLIENTE: COME COMUNICARE EFFICACEMENTE SPERIMENTANDO NUOVI MODI PER GESTIRE OBIEZIONI E CONFLITTI**

### Primo livello

**DOCENTE D. ssa Vera Francesconi**

**DURATA** ORE 9,00 – 18,00

**22 OTTOBRE 2019**

### **DOVE SI TIENE IL CORSO**

Palazzo del Lavoro, piazza 4 Novembre 5, Milano (di fianco alla Stazione Centrale)

### **OBIETTIVI**

Fornire gli elementi di base per comunicare efficacemente con clienti esterni ed interni è lo scopo principale del corso, durante il quale è possibile inoltre sperimentare nuovi modi per gestire le obiezioni e i potenziali conflitti, trasformandoli in occasioni di confronto e crescita. Il percorso prevede l'apprendimento mediante la costante alternanza fra lecture, role play ed esercitazioni. Spesso, quando gli altri non capiscono quello che stiamo cercando di dire, abbiamo la tentazione di liquidarli come poco ricettivi, distratti o addirittura irragionevoli. Nel momento in cui accettiamo il principio per il quale "il significato della tua comunicazione è dato dalla risposta che ottieni", il nostro punto di vista cambia completamente e, con esso, le strategie a nostra disposizione per comunicare efficacemente. E quando accettiamo che la maggior parte di ciò che facciamo ogni giorno al lavoro (che il nostro ruolo preveda relazioni con clienti, fornitori o semplicemente colleghi) è, di fatto, "negoziare", allora iniziamo a considerare in modo diverso le nostre responsabilità, le nostre azioni quotidiane e il loro riflesso sui risultati aziendali.

### **PROGRAMMA**

#### **COMUNICAZIONE EFFICACE, parte prima**

- Principi base di Comunicazione
- I principi di base della PNL: la "mappa del mondo", ossia il rispetto dell'esperienza soggettiva
- Riconoscere e usare i sistemi rappresentazionali (predicati, tonalità, gestualità, postura)

#### **COMUNICAZIONE EFFICACE, parte seconda**

- I 3 livelli della Comunicazione
- "Pacing" e tecniche per ridurre la distanza (ascolto attivo e ricalco)
- La creazione del "rapport" come elemento chiave per comunicare efficacemente
- Vantaggi e punti di attenzione dei vari canali di comunicazione (di persona, al telefono, via email)

### **DESTINATARI**

Addetti al customer service, supply chain e customer service manager, responsabili servizio al cliente, responsabili logistici e altre funzioni orientate al cliente

### **QUOTE**

Il costo del corso per i Non Soci è di 400 euro + IVA

Per i Soci Assologistica e Assologistica Cultura e Formazione come da condizioni previste

**La quota comprende dispensa del corso, attestato di frequenza e coffee break**

SI PREGA DI VISIONARE IL REGOLAMENTO CORSI SU: [WWW.ASSOLOGISTICACULTURAEFORMAZIONE.COM](http://WWW.ASSOLOGISTICACULTURAEFORMAZIONE.COM) – SEZIONE CORSI

Per diventare Soci Assologistica o Assologistica Cultura e Formazione  
chiedere info : tel.02/6691567 - 02/6690319 email: [culturaformazione@assologistica.it](mailto:culturaformazione@assologistica.it)